

# 組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

湧別町農業協同組合（以下、「当組合」という）は、下記の理念を掲げております。

## 【経営理念】

- 1、地域農業の持続的発展を目標とし、農家経済の向上はもとより、地域社会に貢献する金融機関を目指します。
- 2、地域の皆様と「共生」するJAとして、組合員と共に皆様の信頼とニーズにお応えして参ります。

この理念のもと、組合員・利用者の皆さまの生活設計とニーズに応じた商品・サービスや「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供を通じ、皆様に安心して豊かな生活づくりに貢献するべく、以下の取組方針を制定いたしました。

今後、本方針に基づく取組みの状況については、定期的に公表するとともに、より組合員・利用者本位の業務運営に邁進し、社会情勢や環境変化等を踏まえ、必要に応じて本方針を見直してまいります。

注) 共済事業は、当組合と全国共済農業協同組合連合会(以下、JA共済連)が、共同で事業運営しております。JA共済連の「組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針等」は、JA共済連のホームページ [URL ja-kyosai.or.jp/about/fiduciaryduty/](http://ja-kyosai.or.jp/about/fiduciaryduty/)をご参照ください。

## 1. 組合員・利用者への最良・最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供

### (1) 金融商品

貯金・ローン等をはじめとする組合員・利用者の暮らしに便利な商品・サービスを、ライフスタイルの変化等に合わせて提供します。

組合員・利用者の皆さまに提供する商品は、勤労世代から高齢者まで利用者の特性に応じた商品・サービスを提供しております。

なお、当組合は、投資性金融商品の組成に携わっておりません。

### (2) 共済仕組み・サービス

当組合は、生活や農業を取り巻く様々なリスクに対し、安心して備えられるよう、組合員・利用者の皆さまに最良・最適な共済仕組み・サービスを提供します。

なお、当組合は、市場リスクを有する共済仕組み（例：外貨建て共済）は提供しておりません。

## 2. 組合員・利用者本位の提案と情報提供

当組合は、以下の組合員・利用者の皆さま一人ひとりに寄り添った活動に取り組めます。

### (1) 信用の事業活動

○ 組合員・利用者の皆さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に応じて、貯金、ローン等の最良・最適な商品をご提案します。特に、ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、ご家族も含めてご理解いただけるよう丁寧に説明を行います。

また、非対面チャネルの取組を実施し、時代に沿った推進を進めて参ります。

○ 商品・サービスのご提案にあたっては、希望する商品やサービスの利用目的を十分に確認し、組合員向け積立貯金、年金口座獲得、インターネットバンキング等による推進や商品間の

比較が容易となるよう、パンフレット・タブレット等を活用し分かりやすい情報提供を実施します。特に、組合員・利用者が負担する手数料・費用等の重要な情報は、丁寧に説明します。

## (2) 共済の事業活動

- 組合員・利用者のご意向を把握した上で、生活設計等に基づく適切な共済仕組みの提案を行うとともに、組合員・利用者に十分な保障内容を提案し、またご理解・ご納得いただき、真にご満足いただけるよう分かりやすい重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施いたします。
- 提案時から契約締結までの各段階において、組合員・利用者様の納得できる、丁寧なご意向の確認を実施します。
- ご高齢の組合員・利用者に対しては、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にご家族にもご同席いただくなどの対応を行います。
- 組合員・利用者のご意向・ニーズに沿った最適な仕組みを選んでいただけるよう、仕組みの特性等について、適切かつ十分に情報提供することに努めます。
- 組合員・利用者・地域住民の皆さまのニーズに対応した保障提供に加え、健康増進、防災・減災、再発防止等のサービス提供を中心とした新たな付加価値の提供に取り組むいたします。
- 保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料等又は負担金の徴収はございません。

## 3. 組合員・利用者本位の各種手続きやアフターフォローの実施

当組合は、各種手続きの実施にあたっては、組合員・利用者の皆さまに分かりやすいご説明を心がけるとともに、安心いただけるアフターフォローを実施します。

## 4. 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

当組合は、組合員・利用者の皆さまからいただいた「声（お問合せ・ご相談、ご要望、苦情など）」を誠実に受け止め、日々の業務に活かし改善に努めます。

## 5. 利益相反の適切な管理

当組合は商品選定、保障提案にかかる情報提供にあたり、金融商品の販売・推奨や共済仕組みの提案・契約等において、組合員・利用者の皆さまの利益を不当に害することがないように、「利益相反管理方針」等を定め、適切に管理いたします。

## 6. 組合員・利用者本位の業務運営を実現するための人材の育成と態勢の構築

当組合は組合員・利用者の皆さまの信頼を獲得し、安心・満足していただける金融商品・仕組み・サービス提供のため、職員に対して継続的・定期的な研修を実施するとともに、資格取得の支援等に取り組みます。

また、組合員・利用者本位の業務運営を実現するための人材育成等にかかる態勢を構築します。

### <内部研修・資格制度>

- 生命・建物・自動車共済審査員（対象：共済担当職員）
- ライフアドバイザー（対象：共済担当職員）

- スマイルサポーター（対象：共済担当職員）
- 事務インストラクター（対象：共済担当職員）

<取得を推奨する外部資格>

- F P 2 級技能士（対象：共済担当職員）
- F P 3 級技能士（対象：金融・共済担当職員）
- 個人情報取扱主任者（対象：金融・共済担当職員）
- 年金アドバイザー 3 級、相続アドバイザー 3 級（対象：金融担当職員）